



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Mario Gilmer Cuentas Zuñiga (ORCID: 0000-0002-0119-6338)

ASESOR:

Dr. Keller Sánchez Dávila (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Luis y Julia, quienes me enseñaron con el ejemplo el camino de las virtudes y valores de una persona de bien, motivándome a cumplir mis objetivos. Asimismo, la dedico a mis hijas Christy y Claudia, para que sirva de pauta a seguir en su vida y también cumplan sus logros personales y académicos.

Mario

Agradecimiento

En primer lugar, quiero dar gracias a mi tutor Keller Sánchez Dávila, doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, quien, con sus conocimientos y apoyo incondicional, me ha dado las pautas esenciales en cada una de las etapas de este proyecto, efectuando las correcciones y observaciones del caso, con mucha pulcritud y sapiencia para llegar al objetivo que me propuse.

En segundo lugar, agradezco al Juzgado de Paz Letrado de San José de Sisa, Provincia de El Dorado, por haberme brindado las facilidades pertinentes para la obtención de los datos e información requerida para llevar a cabo el proceso de investigación, gracias igualmente por su incondicional ayuda.

Finalmente, mi especial reconocimiento a mi hermana Mercedes Cuentas Zúñiga, por apoyarme en todo momento a fin de lograr mi objetivo académico. Muchas gracias a todos.

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimiento.....	20
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1.	Calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.....	23
Tabla 2.	Trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.....	24
Tabla 3.	Correlación de Spearman al 5% de Significancia para la capacidad de respuesta y el trabajo remoto.....	25
Tabla 4.	Correlación de Spearman al 5% de Significancia para la comunicación y el trabajo remoto.....	26
Tabla 5.	Correlación de Spearman al 5% de Significancia para la profesionalidad y el trabajo remoto.....	27
Tabla 6.	Prueba de normalidad de las variables.....	28
Tabla 7.	Correlación de Spearman al 5% de Significancia para la calidad de servicio y el trabajo remoto.....	29

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021; la investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, con una población de 78 y una muestra de 53 usuarios, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que existe relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto; así como de las dimensiones capacidad de respuesta, la comunicación y la profesionalidad con el trabajo remoto respectivamente, que el nivel de calidad de servicio en el referido despacho judicial tuvo un nivel medio del 34%, y el trabajo remoto tuvo un nivel bajo del 28.3%. Concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.408 el cual proporciono una significancia de $0.002 < 0.05$.

Palabras clave: calidad de servicio, trabajo remoto, Poder Judicial.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between the quality of service and remote work in the El Dorado Law Court of the Peace, 2021; the research was of basic type, non-experimental design, transversal and descriptive correlational, with a population of 78 and a sample of 53 users, the technique applied was the survey and the instrument the questionnaire. The results determined that there is a relationship between quality of service and remote work; as well as the dimensions responsiveness, communication and professionalism with remote work respectively, that the level of quality of service in the aforementioned judicial office had an average level of 34%, and remote work had a low level of 28.3%. Concluding that there is a significant relationship between the quality of service and remote work in the El Dorado Justice of the Peace Court, 2021, obtaining a Spearman correlation coefficient of 0.408 which provided a significance of $0.002 < 0.05$.

Keywords: quality of service, remote work, Judiciary.

I. INTRODUCCIÓN.

Con la declaratoria del estado de emergencia nacional, materializada en el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM expedido el quince marzo de 2020, se expidieron diversos dispositivos normativos con el objeto de amortiguar los impactos a consecuencia de la COVID-19 en el Perú. En este sentido se facultó a los empleadores de los sectores privado y público puedan variar el sitio de las prestaciones de servicios de la mayoría de sus trabajadores, para de esta manera poder implementar la modalidad de trabajo remoto; situación que no le fue ajena al Poder Judicial.

Ante esta contextualización epidemiológica sanitaria, el Poder Judicial peruano, por medio de su Consejo Ejecutivo expide la Resolución Administrativa N° 053-2020-P-CE-PJ, la cual incorporó al trabajo remoto a todos los órganos judiciales del territorio nacional, procediendo al trámite de los procesos con el denominado Expediente Judicial Electrónico; autorizando, además, a los titulares de las Cortes Superiores de Justicia dispongan acciones reglamentarias las cuales permitan el trámite en forma remota de los expedientes judiciales que por su índole lo permitan.

Con fecha seis de junio de 2020, el ya referido poder estatal expide por medio de su Consejo Ejecutivo la Resolución Administrativa N° 069-2020-P-CE-PJ, la cual aprueba la reglamentación del trabajo remoto en los órganos administrativos y jurisdiccionales en dicho poder del Estado.

En este contexto sanitario y normativo, se implementó el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado como nueva forma de prestación de servicios por parte de sus trabajadores. Sin embargo, si bien esta nueva forma de trabajo benefició en alguna medida a sus trabajadores, pero generó descontento en algunos usuarios del referido despacho judicial, esto motivado entre otros supuestos por la falta de intermediación física con el trabajador judicial, el escaso conocimiento y uso de las tecnologías para la información, y el distanciamiento con los canales comunicativos no convencionales en los procesos judiciales. Por lo que la implementación del trabajo remoto en este despacho judicial trajo consigo repercusiones en la calidad del servicio prestado.

Presentada la realidad problemática, se planteó el problema general, de manera concreta en la interrogante ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021? Asimismo, se formularon cinco problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?, ¿Cuál es el nivel del trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?, ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?, ¿Cómo se relaciona la comunicación con el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021? y ¿Cómo se relaciona la profesionalidad con el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?

El trabajo se justificó **por conveniencia**, puesto que posibilitó comprobar la correlación entre la calidad del servicio brindado por un despacho judicial con el trabajo remoto realizado por sus trabajadores, entorno al riesgo epidemiológico por la propagación del Covid-19; siendo que la calidad de servicio es esencial en toda entidad del Estado. Respecto a la **relevancia social**, la investigación alcanzó un impacto social materializado directamente en los usuarios del servicio prestado por el despacho judicial en el que se ejecutó la investigación, pues recogió y graficó las impresiones que estos tienen sobre el trabajo del despacho antes mencionado, durante un periodo definido de la crisis epidemiológica por el Covid-19. De otra parte, como **valor teórico**, se tiene que se hizo uso de teorías generales, y el empleo de los aportes teóricos de autores para la definición de las variables en análisis. También, permitió reforzar los escasos conocimientos doctrinarios que se tienen respecto del trabajo remoto. Como **implicancia práctica**, permitió comprobar la asociación entre la calidad del servicio prestado por el Juzgado antes referido con el trabajo remoto realizado por sus trabajadores durante el periodo analizado, en el contexto de la emergencia epidemiológica por la expansión del virus del Covid-19 y en el marco de la reglamentación de esta nueva modalidad laboral en los estamentos administrativos y jurisdiccionales del Poder Judicial. De esta forma, se tiene que la investigación brindó un aporte estadístico práctico que beneficia directamente no sólo al juzgado antes referido sino también a la Corte Superior de San Martín. Finalmente, como **utilidad metodológica** se tiene que con el propósito de satisfacer los objetivos planteados se crearon dos instrumentos,

siendo estos los cuestionarios, los mismos que permitieron recolectar información oportuna sobre las variables de estudio, la misma que fue procesada con la finalidad de establecer el índice de relación entre ellas. Siendo, además, que este instrumento puede servir como base para futuras investigaciones análogas a las que se dio en este estudio.

Este trabajo, contó con el objetivo general de determinar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. Y, además, con cinco objetivos específicos derivados del general que fueron: Identificar el nivel de calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021; identificar el nivel del trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021; determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021; determinar la relación entre la comunicación y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021; y determinar la relación entre la profesionalidad y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

En último término, se exponen las hipótesis. Hipótesis general. H_i : Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. H_o : No existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. Hipótesis específicas, H_1 : El nivel de calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, es alto. H_2 : El nivel del trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, es alto. H_3 : Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. H_4 : Existe relación significativa entre la comunicación y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. H_5 : Existe relación significativa entre la profesionalidad y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

II. MARCO TEÓRICO.

Tomando en consideración la innovación de la implementación, en el Poder Judicial peruano, del trabajo remoto como derivación directa de la pandemia sanitaria por la Covid-19, no se encontraron trabajos que relacionen directamente las variables de estudio; sin embargo, se recabaron investigaciones a nivel internacional, nacional y regional que las tomaron de manera separada o que tuvieron como escenario de estudio otras entidades públicas.

A nivel internacional Paladines, J., Figueroa, G., & Paladines, J. (2021), *El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid* (Artículo científico). Universidad de Ciencias Informáticas, Cuba. Estudio de diseño descriptivo. La cual concluye que el teletrabajo, es una opción que le otorga la oportunidad a los países de entrar en el mundo tecnológico, así invitando al progreso y a la enseñanza de los profesionales en el uso de las TIC, la cual mejora las condiciones de vida y ayuda con el medio ambiente, permitiendo a los profesionales a obtener oportunidades laborales y a las empresas potenciar su plantilla de trabajadores.

Desde otro ángulo, Heras, A. (2021), *Implantación del teletrabajo en las empresas ante una situación de emergencia* (Artículo científico). Revista CEF, España, corresponde a una de tipo descriptiva. La cual resalta la idea que el teletrabajo no es idóneo para todo tipo de trabajos, siendo que solo es posible para aquellas labores teletrabajables, siendo estas, aquellas que puedan ejecutarse a por medios tecnológicos.

Rojas, C., Niebles, W, Pacheco, C., & Hernández, H.G, (2020), *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas* (Artículo científico). Revista Información Tecnológica, Chile, corresponde a una de tipo cuantitativa de enfoque epistémico positivista, alcance descriptivo y de diseño no experimental. La misma que concluye que los componentes en la calidad de servicio brindan opciones a las compañías para contemplar los procedimientos de servicio al consumidor, dado que estas se sostienen en las necesidades y expectativas del consumidor, visualizando que las vertientes relacionadas en su investigación permitieron comprobar que en las compañías del rubro abastecimiento se impulsan los mecanismos requeridos para alcanzar un

procedimiento congruente y confiable respecto del usuario, ofreciendo personal integrado y espacios apropiados.

Por otro lado, Orteaga, L.F. (2017), *Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados* (Tesis de grado). Universidad Santo Tomas, Colombia. Investigación tipo descriptiva, utilizó el análisis documental como técnica. Concluyó que su puesta en funcionamiento de la innovadora modalidad del trabajo denominada teletrabajo sobrelleva a que la organización consiga un incremento en la producción, disminución de costes, reducción en el ausentismo; ello se convierte en utilidades monetarias para sí misma, principalmente en las compañías del rubro abastecimiento, originado por el aumento significativo en el uso que hace de las nuevas tecnologías informativas.

De igual forma, Ardila, C.O. (2015), *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá* (Tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Investigación tipo mixta, utilizó como técnicas el análisis documental y la observación, abarcó un campo muestral de 21 individuos de una población de 70. La cual determinó que las consecuencias ocasionadas por el comienzo de la puesta en curso de la figura modal del teletrabajo respecto a la gestión, resulta efectivo, debido a que satisface las expectativas de la organización, optimando recursos, crea aumento de productividad, eficacia y mínima ausencia de personal; todo ello con apropiada gestión administradora.

Por último, se recabó la investigación conjunta de Sánchez, Martínez, González, Ramos & Peiró (2009), *Un análisis transnivel de las relaciones de la calidad de servicio y la confirmación de expectativas con la satisfacción de los usuarios* (Artículo científico). Revista Psicothema, Valencia. Investigación de tipo correlacional, la técnica encuesta e instrumento cuestionario, la muestra correspondió a 517 usuarios. El trabajo concluyó que, la complacencia unipersonal de perspectivas y la calidad pragmática que se divisa de forma global en las unidades de labores conservan una asociación estadística de alta significancia con la satisfacción de los clientes. Para ello el estudio inició con la cuantificación de calidad de servicio diferente a la normalmente esgrimida. Valorando a partir la óptica de los empleados que están en relación directa con los usuarios. Asimismo,

valoró la calidad del servicio de la unidad laboral, esto es, con relación a las apreciaciones compartidas de calidad que perciben los trabajadores de las unidades de labores. Se acepta que los empleados están expuestos a idénticos procedimientos y distribución orgánica y, por ende, despliegan una perspectiva simultánea de calidad en servicio que la compañía propone a sus consumidores.

A nivel nacional, se recabó la investigación científica conjunta de Arriola, M. y Neyra, H. C (2020), *Análisis en la eficiencia del trabajo remoto en el Poder Judicial* (Tesis maestral). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. Estudio de enfoque cualitativo, empleó la guía de entrevista como técnica y la entrevista como instrumento. Estableció que en relación a los aprendizajes durante la puesta en marcha del trabajo remoto durante esta crisis sanitaria, se tiene que el contexto de dificultades por la que franqueamos, ha forzado a los operadores judiciales a innovar sus actividades realizadas en relación al trabajo presencial, superando paradigmas, se han incorporado y desarrollado buenas prácticas laborales en favor del proceso judicial tales como: La tramitación célere de la entrega de las consignaciones judiciales mediante el uso de la tecnología. También la interconexión entre entidades estatales. La creación del registro de casillas electrónicas institucionales que hacen más certera la notificación.

Desde una perspectiva similar, Tapia, F.M (2020), *Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua*. (Artículo científico). Poder Judicial, Perú, corresponde a una de tipo cualitativa. La cual concluye que la no acción oportuna y eficiente frente al panorama del control de la COVID-19 ha ocasionado el cierre de sedes del Poder Judicial a nivel nacional e incluso se ha dado la infección dentro de sedes de diversos distritos judiciales, el trabajo remoto es la innovadora forma de trabajo que permite la protección de la salud no sólo del personal jurisdiccional, sino también del administrativo y de los litigantes.

Por otro lado, se recabó el trabajo de Suarez, L.M. (2020), *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Investigación correlacional, que abarcó una población y muestra de cuarenta empleados de la UGEL de San Pablo, instrumento cuestionario y técnica encuesta.

Estableció que, se evidenció la validez respecto a una asociación positiva al 0.654 entre el teletrabajo y calidad de servicios, que demuestra que el organismo antes referido ofrece calidad en la prestación de sus servicios con la puesta en marcha de la modalidad teletrabajo. Agregando que, para lograr su triunfo, se identificaron sendos elementos que poseen un efecto al interior de esta modalidad, entre los que sobresale la permanente instrucción en la utilización de las tecnologías de la comunicación e información, pues es el instrumento principal de uso que permite el desarrollo del teletrabajo. Adicionando, que el nivel del teletrabajo cuenta con una preponderancia a la eficiencia con 87.5%.

Por otro lado, se recabó el trabajo de Baldeon, K.A (2020), *Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Estudio con diseño correlacional, que abarcó un campo muestral de noventa y dos empleados del Municipio Provincial de Junín de una población de ciento veinte, aplicándose el instrumento cuestionario y técnica encuesta. La cual concluyó, el nivel del trabajo remoto cuenta con una preponderancia al nivel bajo con un bajo en un 56,52%. Agregando que, existe una asociación significativa respecto a las variables trabajo remoto y eficiencia, obteniendo un valor $\rho = 0,501$.

Edquen, J. (2020), *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-Covid 19*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Perú. Investigación tipo correlacional, comprendió una muestra de 10 individuos la cual coincide con su población, empleó al cuestionario como instrumental y encuesta como técnica. Investigación que pudo establecer que, respecto al trabajo sujeto al modo remoto, este en absoluto coadyuva al rendimiento profesional de los trabajadores del Órgano donde se llevó la investigación, en contexto de emergencia sanitaria por el SARS CoV 2, relacionado a las limitaciones impuestas tanto usuarios como para los trabajadores que laboraban en dicha sede, donde esta modalidad laboral ha contado con tropiezos para ser ejercido, debido a la insuficiencia en los equipos técnicos y del servicio de internet, que no coadyuban en el ejercicio de labores cotidianas y la ausencia de una infraestructura técnica adecuada.

En el ámbito regional se pudo recabar la investigación de Torres, G.N. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Trabajo correlacional-descriptivo, abarcó una muestra de 59 personas de una población de 140, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Concluyó que, la calidad de servicio ofrece una asociación alta y positiva al 0.938 con variable satisfacción del usuario, agraviadas por la violencia en razón a su genotipo, en la dependencia policial donde se ejecutó el trabajo, en la realidad epidemiológica por la virosis SARS CoV 2; siendo que la seguridad, capacidad de respuesta, lealtad, perceptibilidad y comprensión, cuentan con una repercusión inmediata en la satisfacción de los usuarios; presentado un p valor de 0.000, admitiendo la hipótesis alterna.

Tejada, J.L. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019* (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Investigación descriptiva correlacional, abarcó una muestra de 102 personas de una población de 346, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Determinó que la calidad de servicio en la Oficina Registral Tarapoto, durante el periodo 2019, es buena, de acuerdo al 59. 8%, el 31.4% es regular y el 8.8% es malo, con una preponderancia al nivel bueno. Agregando que, evidencian una asociación significativa respecto de sus variables de análisis, con un valor Rho Spearman ascendente a 0.535.

Asimismo, Cervantes, V.E. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres – 2020*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Estudio correlacional, abarcó un espectro muestral de 238 usuarios respecto a 569 de población, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Concluyó que subsiste una asociación significativa y alta referente a las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios extraneus en la entidad en donde se llevó el estudio, obteniéndose como resultado una asociación de 0,804 y un valor p-valor 0,000.

Sánchez, Y. (2018), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Trabajo descriptivo correlacional, abarcó una

muestra de 137 personas de una población de 214, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Concluyó que la medición de la calidad de servicio en la institución en dónde se llevó a cabo es estudio, es medio, de acuerdo al 53% de la población. Agregando, se evidencia una asociación positiva respecto de las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, con una valoración de asociación estadística de Pearson al 0.857.

Arbulú, M.J.V. (2016), *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016*. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Trabajo básico con diseño correlacional, abarcó un campo muestral de 100 respecto a una población de 160 personas, empleó de instrumento al cuestionario y la encuesta referente a técnica. Trabajo que determinó la presencia de una asociación respecto a las variables de estudio y esta es cuadrática. Evidenciando un coeficiente de determinación de 0,372.

Respecto a las teorías relacionadas con la problemática abordada, tenemos que son la calidad del servicio y la del trabajo remoto, esta última a partir de la perspectiva del derecho del trabajo.

Respecto a la teoría de la calidad del servicio, Grande (2005) señala que un servicio es una prestación o acción, no pudiendo ser confundido con los conceptos de bien o producto.

Zeithaml y Bitner (2000), establecen que la calidad respecto a un servicio implica la valoración que ostenta el usuario respecto del servicio prestado. Esta apreciación resulta de la diferencia producida entre la expectativa del usuario previo a tomar el servicio y su ejecución posterior. No obstante, los usuarios no observan la calidad de servicio como una significación lineal, siendo que apartan la percepción en varias dimensiones. Desde una perspectiva sintética, Vargas & De Vega (2006) entienden la calidad del servicio como la idoneidad de un servicio con las perspectivas y especificaciones del usuario.

Por último, Pizzo (como se citó en Solórzano Barrera, 2013), señala que calidad de servicio es el práctica desarrollada y practicada por una organización con la intención de comprender las expectativas y necesidades de sus consumidores y brindarles, en efecto, un servicio asequible, conveniente, rápido, dúctil, apreciable,

funcional, confiable, pertinente y seguro, aún ante escenarios imprevistos o errores, con la intención que el usuario experimente se entendido, escuchado y servido individualmente, con eficacia y dedicación; siendo asombrado con un valor superior al deseado, alcanzando como derivación un incremento de ingresos y un decrecimiento en los costes para la organización.

La calidad de servicio cuenta con el designio general de recibir el servicio o producto esperado. Por su parte, Vaquero (citado en López, 2018) establece que la finalidad de esta es ofrecer al consumidor-cliente lo que espera recibir por un servicio o producto determinado. Ya que sólo de este modo el cliente o usuario estará satisfecho con lo que ha consumido.

La calidad de servicio al ser una percepción, cuenta con dimensiones; respecto a ello como máximos representantes de la escuela americana Parasuraman, Zeithami & Berry proponen un modelo llamado SERVQUAL, el cual en un inicio presenta diez instrumentos para su medición, estos correspondían: capacidad de respuesta, fiabilidad, aspectos tangibles, credibilidad, profesionalidad, cortesía, seguridad, comunicación, accesibilidad, comprensión del usuario. Posteriormente estos instrumentos se fueron reduciendo en número por cuanto existía un alto grado de correlación entre ellas, en este sentido Duque (2005) señala que posteriormente los autores del modelo SERVQUAL, teniendo en consideración las críticas justificadas de la comunidad científica, expresaron que todas las referidas dimensiones no son forzosamente independientes entre ellas, existiendo porcentualmente correlaciones entre ellas. Por ello, ulteriormente Parasuraman, Zeithami & Berry (citados por Cama, 2017) señalan que las dimensiones determinantes respecto a la calidad son: profesionalidad, comunicación y capacidad de responder.

La capacidad de respuesta involucra necesariamente una decisión de ayudar a los consumidores, brindarles, además, un rápido servicio. Respecto a la comunicación, esta es conservar informados a los clientes, empleando para ello un lenguaje que puedan entender, siendo que además implica la capacidad de escucharlos. Por último, la profesionalidad es la tenencia de las destrezas necesarias para el puesto, así como el conocimiento del proceso de la prestación del servicio mismo (Duque, 2005).

Respecto al trabajo remoto, se tiene que este debe ser abordado desde la óptica del derecho laboral, y de la relación trabajador empleador.

La visión del concepto de trabajo se encuentra impregnado de matices distintos, los cuales son el resultado de los diferentes momentos que atravesó en la historia de la humanidad. Levaggi (2004) señala que el tesoro de la Organización Internacional del Trabajo delimita el trabajo como el conglomerado de acciones desplegadas por los humanos, que pueden ser o no remuneradas, que generan servicios o bienes a una economía determinada, o que cubren las necesidades de su sociedad, o proporcionan los recursos para el sustento ineludible para las personas. Asimismo, define al empleo como el trabajo realizado a cambio de un pago, sin importar la relación de dependencia; de esta forma el autor resalta la característica de la retribución económica como requisito del empleo.

El Ministerio del Trabajo (2020) señala que el trabajo remoto es la prestación de servicios subordinada que realiza un trabajador o trabajadora que se encuentra corporalmente en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020) define al trabajo remoto, desde la óptica del servicio público, como la prestación de servicios sujetos a subordinación, con presencia corporal de los servidores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario distinto, por cualquier mecanismo que viabilice ejecutar sus funciones fuera del centro laboral, a condición que la idoneidad de la labor lo permita.

Por su parte el Poder Judicial mediante su Consejo Ejecutivo expidió la Resolución Administrativa N° 000069-2020-P-CE-PJ, que establece al trabajo remoto como la prestación de servicios sujeta a subordinación, con la presencia física del trabajador judicial en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de labores, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.

Respecto al funcionamiento del trabajo remoto, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020), insta que, en la modalidad remota, los servidores reciben tareas o actividades que deben realizar como parte de su labor, y los realizan desde su residencia o lugar de aislamiento comunicándose y coordinando con sus equipos de manera remota.

ISIL (2020), aporta que el trabajo remoto implica la ejecución de una actividad laboral desde un sitio diferente al establecimiento de la empresa, ejecutable necesariamente por medios tecnológicos.

Arriola & Neyra (2020) señalan que en el Perú el trabajo remoto cuenta, entre otras, con las siguientes características: 1) es una modalidad laboral que se implementa como consecuencia de la pandemia, 2) surge del Poder Ejecutivo, 3) su finalidad es evitar los contagios, resguardar la salud y vida de los empleados y salvaguardar las relaciones de trabajo, 4) es aplicable para el sector privado y público, y 4) que la prestación del servicio solamente se puede efectuarse desde la residencia o lugar de aislamiento del trabajador.

Tomando en consideración que la investigación se encontró contextualizada dentro del cumplimiento de las funciones laborales de un despacho jurisdiccional del Poder Judicial, es preciso establecer un marco normativo interno respecto a la regulación del trabajo remoto, en el Perú, al interior del referido poder del Estado.

El proceso de actualización tecnológica del Poder Judicial, inició antes de la coyuntura sanitaria que se viene afrontando por la Covid-19, en específico con promulgación de la Ley N° 27658 (2002), que concedía la base normativa para iniciar el procedimiento de modernización global de la administración pública del Estado peruano, su implementación tecnológica e informática se vio acelerada con la llegada del virus en referencia.

Con la declaratoria de la crisis epidemiológica decretada por el D.S N° 044-2020-PCM (2020), obligaría una respuesta de Poder Judicial, dada la naturaleza de sus funciones. Posteriormente, por medio de Resolución N° 053-2020-P-CE-PJ (2020), el referido poder del Estado incorpora el trabajo remoto a todos los despachos judiciales a nivel nacional, tramitando procesos con el Expediente Judicial Electrónico; asimismo, autoriza a los titulares de las Cortes Superiores dispongan acciones de carácter reglamentario que permitan el trámite en modo remoto de los expedientes judiciales que su índole procesal lo permitan.

Si bien en un inicio se autorizó la tramitación de procesos por medio del expediente electrónico, existían procesos que se encontraban llevándose a cabo por medios físicos, por ello se expide Resolución Administrativa N° 055-2020-P-CE-PJ (2020) que normó al escaneo y almacenamiento del contenido de los expedientes de la Corte Suprema de Justicia.

Con la intención de empezar con el proceso de normalización de las labores del Poder Judicial, en abril de 2020, se expide la Resolución Administrativa N° 129-2020-CE-PJ, aprobando el protocolo de acciones para la reactivación de sus labores, siendo que dicha resolución ha sido prorrogada en varias oportunidades debido a la coyuntura.

Posteriormente, el seis de junio de 2020, se expide la Resolución Administrativa N° 069-2020-P-CE-PJ, la cual autorizó el reglamento de esta nueva modalidad laboral en los órganos administrativos y jurisdiccionales del Poder Judicial. Después, el veinticuatro de abril del mismo año se expide la Resolución Administrativa N° 124-2020-CE-PJ, 2020, aprueba implementar la red privada virtual disponible para personal administrativo y judicial de este poder del Estado. Después, se expide la Resolución Administrativa N° 133-2020-CE-PJ, que aprueba la mesa de parte electrónica para los usuarios del organismo en referencia.

Otro peldaño importante en la reactivación judicial, fue la aprobación del protocolo provisional de audiencias virtuales judiciales, autorizado por la Resolución Administrativa N° 173-2020-CE-PJ. Luego, mediante la Resolución Administrativa n° 189-2020-CE-PJ, crea el Registro de Casillas Electrónicas Institucionales (RECEI), para comunicaciones interinstitucionales.

Una vez expuesto los antecedentes, teorías utilizadas y el marco jurídico evolutivo del trabajo remoto al interior del Poder Judicial, resultó pertinente la creación un marco conceptual, que recoge conceptos básicos que fueron utilizadas a lo largo de la investigación.

Canales de comunicación. Resolución Administrativa N° 069-2020-P-CE-PJ (2020), video llamada, llamada telefónica, correo electrónico, chats o mensajería instantánea.

Juzgado. Ossorio (2008) es el tribunal de un solo juez. El ámbito en el que el juez ejerce sus funciones.

Calidad. Schroeder, Meyer & Rungtusanatham (2011), es la acción de satisfacer o prevalecer las peticiones de los usuarios en el tiempo contemporáneo y futuro.

Satisfacción. Cama (2017), valoración que el o los clientes efectúan respecto al servicio o producto ofrecido por la empresa u organización.

Servicio. Schroeder, Meyer & Rungtusanatham (2011), es un producto intangible que su proceso crea un valor para el cliente por medio de la elaboración de transformaciones que no dan como resultado un producto físico.

Servidor. Resolución Administrativa N° 069-2020-P-CE-PJ (2020), individuo que conserva un vínculo laboral con el Poder Judicial.

Usuario. Ossorio (2008) es el individuo que utiliza un servicio.

III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo y diseño de investigación.

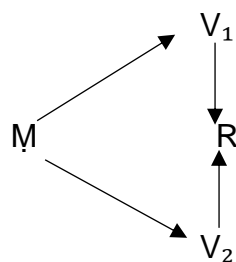
Tipo de investigación.

Fue de tipo básica, dado que busca el reconocimiento de principios fundamentales que sirvieron a la solución del fenómeno objeto de estudio, asimismo recogió teorías y trabajos previos de carácter jurídico; en este sentido, sólo se indagó en los posibles usos y consecuencias en la realidad fáctica (Hernández et al., 2014).

Diseño.

El trabajo científico utilizó el diseño de tipo correlacional, dado que estableció la correlación entre variables analizadas, en la propia unidad de estudio Hernández, Fernández & Baptista (2014); asimismo, no experimental y transversal, circunscrita en un tiempo determinado.

Se esquematiza:



M = Muestra

V₁ = Calidad de servicio

V₂ = Trabajo remoto

R = Relación

3.2 Variables y operacionalización.

Variable 1.- Calidad de servicio.

Variable 2.- Trabajo remoto.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Este estudio científico contó con una población constituida por la totalidad de usuarios del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, durante el periodo septiembre de 2020 a marzo de 2021. Los mismos que después de la revisión de los legajos oficiales del órgano jurisdiccional antes referido, son 78 usuarios.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

Usuarios con procesos judiciales iniciados de septiembre de 2020 a marzo de 2021.
Usuarios con procesos judiciales iniciados con anterioridad al mes de septiembre de 2020, pero que se encuentran con trámite vigente entre septiembre de 2020 a marzo de 2021.

Criterios de exclusión

Usuarios sin proceso judicial en trámite.
Menores de edad.
Ubicación y accesibilidad geográfica a las moradas de los participantes.
Negativa de los participantes a colaborar en la investigación.

Muestra

Se encontró constituida por 53 usuarios del referido despacho judicial. Su determinación fue alcanzada luego de aplicar la fórmula de determinación de muestra finita, la misma que fue:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 p * q}$$

En la que:

N= Tamaño poblacional determinado = 78

q = Nivel de significación = 0.12

z = Nivel de confianza = 1.96 (95%).

p = Establece la probabilidad del evento = 0.88 (90%).

e = Establece el índice de error = 0.05 (5%)

Se aplica:

Por lo tanto, se tendrá:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 p * q} = \frac{1.96^2 * 0.88 * 0.12 * 78}{0.05^2(78 - 1) + 1.96^2 * 0.88 * 0.12} = 53$$

Muestreo

El procedimiento de muestreo fue aleatorio simple.

Unidad de análisis

Los usuarios del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, durante el periodo septiembre de 2020 a marzo de 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Para ambas variables de estudio la técnica fue la encuesta, que en palabras de Hernández et al. (2014) es una técnica investigativa que posibilita la recolección de datos por medio de preguntas cerradas; todo ello sin alterar el contexto de donde se extrae la información, permitiendo su codificación y análisis de forma sencilla.

Instrumentos

Ñaupas (2009) señala que el instrumento se encuentra denominado estructuralmente por la formulación de preguntas de manera ordenada y coherente en busca de responder a los objetivos. Teniendo como base que la técnica metodológica utilizada fue la encuesta, resulta congruente que su instrumento a aplicar sea el cuestionario.

De esta manera, se formularon dos cuestionarios, uno a cada variable de estudio.

Respecto a la variable calidad de servicio, se utilizó a manera de cimiento para construir el instrumento, cuestionario, que fue adaptado de Cama (2017). La finalidad del instrumento fue medir el nivel de calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. El cuestionario aplicado contó con doce

ítems, dividido en tres dimensiones, capacidad de respuesta, la comunicación y la profesionalidad. La primera contó con cuatro ítems, la segunda con cinco y la tercera con tres. La escala de medición fue ordinal, tipo Likert, con la siguiente escala: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre. Con la siguiente escala de conversión 1 = Muy bajo (rango 12-21), 2= Bajo (rango 22-31), 3= Nivel medio (rango 32-41), 4=Alto (rango 42-51), 5= Muy alto (rango 52-60). Los rangos fueron determinados en relación a niveles, graduados de acuerdo a puntajes, como se mostró en los instrumentos; siendo la puntuación mínima del instrumento doce y la máxima sesenta.

Para la variable trabajo remoto, se utilizó como base para la construcción del instrumento, cuestionario, que fue adaptado de Baldeon (2020). Su objetivo fue identificar el nivel de trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. El cuestionario aplicado contó con nueve ítems, dividido en dos dimensiones prestación de servicio y canales de comunicación. La primera contó con cuatro ítems y la segunda con cinco. La escala de medición fue ordinal, tipo Likert, con la siguiente escala: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre. Con la siguiente escala de conversión 1 = Muy bajo (rango 09-15), 2= Bajo (rango 16-22), 3= Nivel medio (rango 23-30), 4=Alto (rango 31-38), 5= Muy alto (rango 39-45). Los rangos fueron determinados en relación a niveles, graduados de acuerdo a puntajes, como se mostró en los instrumentos; siendo la puntuación mínima del instrumento nueve y la máxima cuarenta y cinco.

Validez

La validación fue desarrollada por expertos, conocedores de la temática estudiada y de la metodología investigativa.

El proceso de validación de los instrumentos fue llevado a cabo por tres expertos, quienes los validaron de conformidad a los aspectos: 5=excelente, 4=buena, 3= aceptable, 2 = deficiente, 1= muy deficiente.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de valoración	Opinión de aplicabilidad
Calidad de servicio	1	Docente de investigación	4.8	Instrumento adecuado
	2	Docente Universitario	4.4	Instrumento coherente
	3	Docente Universitario	4.7	Instrumento válido
Trabajo remoto	1	Metodólogo	4.8	Instrumento adecuado
	2	Docente Universitario	4.4	Instrumento coherente
	3	Docente Universitario	4.7	Instrumento válido

El promedio de validez alcanzado es de 46.33, representado el 92% del total, estableciendo los expertos la existencia de un nivel alto de validez que posibilitó la aplicabilidad de ambos instrumentos, ya referidos en el rubro instrumentos.

Confiabilidad del instrumento

George & Mallery (2003), revalora al coeficiente Alfa de Cronbach, como elemento de confiabilidad del instrumento, debiendo encontrar un valor superior al 0.7.

Estadísticos de Fiabilidad para la variable calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	Elementos
,875	12

Fuente: Cuestionario aplicado.

Estadísticos de fiabilidad para variable trabajo remoto.

Alfa de Cronbach	Elementos
,815	9

Fuente: Cuestionario aplicado.

Por consecuencia, se puede afirmar que ambos instrumentos indican una confiabilidad alta y reúnen las condiciones de confiabilidad para medir los constructos para los que fueron diseñados.

3.5. Procedimiento.

Se identificó el escenario de estudio, luego se presentó una solicitud para la realización de la investigación y el acceso a la información, posteriormente se procedió a esperar la respuesta de la institución. Una vez autorizados, se ingresó a las instalaciones y se recogió los datos pertinentes propios del estudio.

Posteriormente, se identificó a los participantes, en este caso usuarios, con los que se obtuvo su consentimiento informado para participar del estudio, en donde además se le explicó que los datos vertidos son única y exclusivamente para fines académicos, y que el análisis de ellos de forma individual es confidencial para el investigador. De la misma manera se les exhortó que sus respuestas a las interrogantes plasmadas en los cuestionarios deben ser reales, evitando sesgos en el estudio.

3.6 Método de análisis de datos.

Aplicados los cuestionarios, se confeccionó una data digital, la misma que fue almacenada en el software Microsoft Excel, para luego exportarse la información procesada al software estadístico llamado SPSS en su versión 24. Posteriormente, dado que la escala de medición fue ordinal, y tomando en consideración que el muestreo fue aleatorio, en relación a los usuarios, recurriéndose a la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, por cuanto se buscó determinar la asociación entre las variables; resultado que luego fue contrastado con su respectiva tabla estadística para poder determinar si el valor de la correlación es significativo o no. Con la siguiente tabla:

Valor de r	Significado
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.5	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.1	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (2014)

3.7 Aspectos éticos.

El estudio basó para su ejecución en los principios bioéticos internacionales; los mismos que fueron adaptados a la presente; estimando como aspecto medular y de inicio el reconocimiento y respeto del precepto de dignidad humana. **Autonomía**, tomando en consideración la naturaleza del trabajo y el proceso de recojo de información se informó a los participantes de los alcances y objetivos de los mismos; explicándoles, además, las implicancias en el llenado de los cuestionarios, así como los límites del compromiso de confidencialidad por parte del investigador. Por otro lado, se informó los alcances y objetivos de la investigación al Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, solicitándole su autorización expresa mediante medio documental corroborable. **Beneficencia**, el científico durante la elaboración y ejecución de la investigación contó con la obligación moral y axiológica de actuar en beneficio de la ciencia y de la sociedad; siendo los directamente beneficiados con este trabajo el despacho judicial antes referido, sus usuarios y la Corte Superior de Justicia de San Martín. **No maleficencia**, el trabajo investigación fue concebido sin la intención de causar algún daño a los participantes o la entidad escogida para realizar el estudio. Asimismo, las conclusiones de la investigación no han causado repercusiones negativas a los antes referidos. **Justicia**, antes de iniciar con el estudio, se sopesó los beneficios y los riesgos de la ejecución de la investigación; siendo que los beneficios a la colectividad y la ciencia superaron a los riesgos que

conllevó el estudio. Asimismo, se respetó en todo momento la identidad de los participantes, creando para tal fin mecanismos que imposibiliten su individualización; todas las decisiones que se abordaron fueron tomadas después de un juicio de valoración relacionado a su equidad.

IV. RESULTADOS.

Tomado en consideración el método analítico de datos planteado, el estudio científico expone sendos resultados los mismos que se encuentran tabulados en relación a los objetivos del estudio.

4.1 Calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

Tabla 1.

Calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	7	13
Bajo	11	21
Nivel Medio	18	34
Alto	10	19
Muy Alto	7	13
Total	53	100

Fuente: Cuestionario realizado a usuarios del Despacho Judicial.

Interpretación:

Se observa de la tabla que el 13% representados por 07 usuarios encuestados quienes manifiestan que el nivel de calidad de servicio en el referido Despacho Judicial es muy bajo, un nivel bajo del 21% representados por 11 usuarios encuestados, seguido de un nivel medio de 34% representados por 18 usuarios encuestados, un nivel alto de 19% representados por 10 usuarios encuestados, y un nivel muy alto de 13% representados por 07 usuarios encuestados.

4.2 Trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

Tabla 2.

Trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	8	15
Bajo	15	28
Nivel Medio	12	23
Alto	9	17
Muy Alto	9	17
Total	53	100

Fuente: Cuestionario realizado a usuarios del Despacho Judicial.

Interpretación:

De la tabla se observa que el 15% representados por 08 usuarios encuestados quienes manifiestan que el nivel del trabajo remoto prestado por el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado es muy bajo, un nivel bajo del 28% representados por 15 usuarios encuestados, seguido de un nivel medio de 23% representados por 12 usuarios encuestados, un nivel alto de 17% representados por 09 usuarios encuestados, y un nivel muy alto de 17% representados por 09 usuarios encuestados.

4.3 Relación entre la capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

Tabla 03

Correlación de Spearman al 5% de Significancia para la capacidad de respuesta y el trabajo remoto.

			Capacidad de Respuesta	Trabajo Remoto
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,336*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	53	53
	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	,336*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	53	53

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Se aprecia un coeficiente de Spearman de 0.336 el cual proporciona una significancia de $0.014 < 0.05$, con lo cual se niega la hipótesis nula en favor de la alternativa en consecuencia se afirma que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

4.4 Relación entre la comunicación y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

Tabla 04

Correlación de Spearman al 5% de Significancia para la comunicación y el trabajo remoto.

			La Comunicación	Trabajo Remoto
Rho de Spearman	La Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	Trabajo Remoto	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se aprecia un coeficiente de Spearman de 0.544 el cual proporciona una significancia de $0.000 < 0.05$, con lo cual se niega la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa en consecuencia se afirma que existe relación significativa entre la comunicación y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

4.5 Relación entre la profesionalidad y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

Tabla 05

Correlación de Spearman al 5% de Significancia para la profesionalidad y el trabajo remoto.

			La Profesionalidad	Trabajo Remoto
Rho de Spearman	La Profesionalidad	Coefficiente de correlación	1,000	,326*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	53	53
	Trabajo Remoto	Coefficiente de correlación	,326*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	53	53

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Se aprecia un coeficiente de Spearman de 0.326 el cual proporciona una significancia de $0.017 < 0.05$, con lo cual se niega la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa en consecuencia se afirma que existe relación significativa entre la profesionalidad y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

4.6 Relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

Pruebas de normalidad

Tabla 06

Prueba de normalidad de las variables.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,173	53	,000	,915	53	,001
Trabajo Remoto	,191	53	,000	,899	53	,000

De la tabla anterior podemos observar que el estadístico Shapiro Wilk proporciona una significancia de $0.001 < 0.05$, en efecto hay suficiente evidencia para afirmar que la calidad de servicio no tiene distribución normal.

Asimismo, podemos observar que el estadístico Shapiro Wilk proporciona una significancia de $0.000 < 0.05$, en efecto existe evidencia suficiente para afirmar que la variable trabajo remoto no cuenta con distribución normal.

Hipótesis:

H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

H_1 : Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.

Tabla 07

Correlación de Spearman al 5% de Significancia para la calidad de servicio y el trabajo remoto.

			Calidad de Servicio	Trabajo Remoto
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,408**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	53	53
	Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	,408**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	53	53

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De la tabla anterior podemos apreciar un coeficiente de Spearman de 0.408 el cual proporciona una significancia de $0.002 < 0.05$, con lo cual se niega la hipótesis nula en favor de la alternativa, en consecuencia se afirma que existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, periodo septiembre 2020 – marzo 2021.

V. DISCUSIÓN.

Recabados resultados, estos deben ser contrastarlos con los antecedentes y teorías expuestas; siempre, en función al método utilizado, objetivos trazados y las variables estudiadas. La novedad en la implementación del trabajo remoto en territorio peruano, impidió el contraste metodológico entre los resultados del presente estudio con otras investigaciones correlacionales que tomen en análisis las variables estudiadas.

El trabajo remoto, es una modalidad de trabajo que se viene incrementado en el plano internacional, tanto para empresas nuevas en formación, como para las que se encuentran en proceso de reestructuración en sectores y actividades productivas definidas. No obstante, esta modalidad laboral no es exclusiva del sector privado, sino que es perfectamente viable al público.

En el caso peruano, el trabajo remoto, su implementación fáctica se encuentra originada por la crisis sanitaria epidemiológica por el SARS-CoV-2, pese a existir normatividad anterior que viabilizaba su implementación tanto el sector privado como el estatal. En esta realidad el Poder Judicial peruano abordó a la modalidad del trabajo remoto en una opción que permitía la continuidad laboral y la protección sanitaria de sus trabajadores; tomando como soporte la implementación de las tecnologías de la información y comunicación, y la voluntad del trabajador a su proceso de adaptación paulatina.

Al contrastar con los resultados del trabajo de Paladines, Figueroa & Paladines (2021), la cual concluye que el teletrabajo, es una opción que le otorga la oportunidad a los países de ingresar en el mundo tecnológico, invitando al progreso y a la capacitación de los profesionales en el uso de las TIC, permitiendo a los profesionales a obtener oportunidades laborales y a las empresas potenciar su plantilla de trabajadores. Al respecto se tiene que tanto el teletrabajo como el trabajo remoto son modalidades laborales introducidas masivamente como secuela de la emergencia epidemiológica por la Covid-19, que, si bien cada una de ellas tienen características propias, comparten otras comunes, como por ejemplo, la subordinación del trabajador, horario, remuneraciones, la desvinculación física del trabajador con el ambiente laboral tradicional, etcétera; permitiendo su equiparación para efecto de contrastar sus resultados con los de nuestra variable

de estudio trabajo remoto. En el caso peruano con la promulgación de la Ley N° 27658 (2002), que concedió la base legislativa para iniciar la puesta en marcha de modernización global de la gestión estatal, en su implementación tecnológica e informática, siendo que su finalidad no fue necesariamente ingresar a la carrera digital, sino que se centraba básicamente en la necesidad de modernizar el Estado peruano acorde a las nuevas tecnologías digitales, para la satisfacción del usuario y alcanzar la visión institucional individualizada. De modo que, si bien el enfoque del antecedente abordado, resalta su incidencia del teletrabajo en el sector público, no les es exclusivo a este sector, siendo que, si bien su utilidad al ámbito estatal difiere con la del antes referido, su funcionalidad no se encuentra mermada. De otra parte, el trabajo de Heras (2021), establece que el teletrabajo no es propicio para toda la pluralidad de trabajos, siendo exclusivamente posible para aquellas labores teletrabajables, conclusión con la que se concuerda en la medida de que no se puede generalizar al teletrabajo ni al trabajo remoto, por cuanto esto dependerá de la naturaleza de la labor, idea que incluso recoge la Resolución Administrativa N° 000069-2020-P-CE-PJ en su articulado tercero, si bien dispone el trabajo remoto en el Poder Judicial, detalla como excepción, en los supuestos en los que por la índole de la labor o por disposición de la ley, tenga que ejecutarse trabajo presencial.

Rojas, Niebles, Pacheco & Hernández (2020) concluyeron que los componentes de la calidad de servicio brindan opciones a las compañías de proyectar los procedimientos de atención al usuario, dado que ellas se sostienen en expectativas y necesidades del consumidor; al respecto es de tener en consideración las dimensiones de la calidad de servicio propuestas por Zeithami & Berry en su propuesta de modelo llamado SERVQUAL, la misma que si bien en su concepción establecía la existencia de diez dimensiones, posteriormente se fueron reduciendo, debido a la correlación existente entre ellos (Duque, 2005). En este sentido se tiene que las dimensiones, elementos e instrumentos que pudiera tener la variable calidad de servicio, se muestran interrelacionadas entre ellas; no obstante, la innovación del trabajo de Rojas, Niebles, Pacheco & Hernández (2020), es la materialización y divulgación en el plano teórico de la responsabilidad social, en la cual la perspectiva pública del cliente o usuario apoya que los negocios tengan metas no sólo económicas, sino también sociales; siendo que las empresas

socialmente comprometidas cuentan con una predisposición a poseer ganancias económicas mejor consolidadas.

Tomando como base el objetivo general planteado, se determinó que la asociación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, periodo septiembre 2020 a marzo 2021, alcanzó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.408 que proporcionó una significancia de $0.002 < 0.05$. Al contrastar este resultado con la investigación de Tapia (2020), la misma que concluyó que el trabajo remoto es una innovadora forma de trabajo que permite la protección de la salud tanto de los magistrados como del personal administrativo y litigantes; no obstante, si bien este trabajo se centra en el aspecto sanitario y epidemiológico, deja de lado la calidad del servicio proporcionado a los usuarios. Por otro lado, la investigación de Arriola & Neyra (2020), quienes concluyen que los operadores judiciales han incorporado y desarrollado buenas prácticas laborales en favor del proceso judicial tales como: La tramitación célere de la entrega de las consignaciones judiciales mediante el uso de la tecnología. También la interconexión entre entidades públicas. La creación del registro de casillas electrónicas institucionales que hacen más eficaz la notificación; conclusiones con las que también concluye estadísticamente esta investigación por cuanto el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.408 que proporcionó una significancia de $0.002 < 0.05$, con lo cual se pudo demostrar que existe asociación positiva significativa entre las variables calidad de servicio y trabajo remoto.

Asimismo, al contrastar los resultados que satisfacen el objetivo general con los resultados de la investigación de Suarez (2020), quien concluye que entre el teletrabajo y calidad de servicio hay una asociación positiva considerable de 0.654, que evidencia que la UGEL en donde llevó a cabo su trabajo científico ofreció calidad de servicio con la puesta en marcha del teletrabajo; nos permite corroborar la conclusión arribada por la referida investigadora, siendo que la presente investigación consiguió como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.408, que demuestra la correlación. De esta forma se tiene que las nuevas modalidades de laborales del teletrabajo y trabajo remoto resultan viables en las instituciones del Estado, evidenciando la óptima calidad de servicio brindada a sus usuarios. Por ello, se niega la hipótesis nula en favor de la alternativa en

consecuencia se afirma que existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, periodo septiembre 2020 a marzo 2021.

Según los resultados del primer objetivo específico, se tiene que el nivel de la calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado durante el periodo septiembre 2020 a marzo 2021, cuenta con una preponderancia al nivel medio en un 34%, siendo que al contrastar este resultado con la investigación de Tejada (2020), quien determina que el nivel de la calidad de servicio cuenta con una preponderancia buena con 59.8%; en este sentido se tiene que ambos investigadores encuentran resultados contrapuestos, siendo que, la investigación expone que el servicio prestado por el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado cuenta con un calidad media. Sin embargo, al contrastarlo con la investigación de Sánchez (2018), quien concluye que el nivel de la calidad de servicio en la Jefatura Regional 3 de Tarapoto -RENIEC es media, de acuerdo al 53% de la población encuestada; siendo que ambas investigaciones cuentan con una similitud estadística, permitiendo establecer que el nivel de la calidad de servicio varia dependiendo de la entidad y los trabajadores, no importando los factores o contextos comunes como área geográfica, tiempo, población, etcétera. Zeithaml y Bitner (2000), establecen que la calidad de servicio es la perspectiva del usuario respecto del servicio prestado, siendo que, para efectos de esta investigación, no se está cumpliendo con las expectativas de los usuarios en un nivel ideal, sino en uno medio.

Según los resultados del segundo objetivo específico, el nivel del trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado durante el periodo septiembre 2020 a marzo 2021, cuenta con una preponderancia al nivel bajo en un 28.3%, siendo que al contrastar este resultado con la investigación de Suarez (2020), quien concluye que el nivel del teletrabajo cuenta con una preponderancia a la eficiencia con 87.5%. Además, se contrastó con la investigación de Baldeon (2020), quien concluyó que el nivel del trabajo remoto cuenta con una preponderancia al nivel bajo con un bajo en un 56,52%. Asimismo, se confrontó con los trabajos de Orteaga (2017) y Ardila (2015), quienes concluyeron que la puesta en marcha del teletrabajo trae consigo que la organización adquiriera un incremento en su productividad. De esta manera, es posible establecer que el nivel del trabajo remoto varía

dependiendo de la entidad, no implicando necesariamente un aumento en su productividad; asimismo si bien en el caso del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado cuenta con un nivel bajo de 28.3%, también cuenta con un nivel medio del 22.6%, significando una aproximación porcentual favorable en beneficio de la variable estudiada.

Según los resultados del tercer objetivo específico, se tiene la existencia de una asociación positiva significativa entre la capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, periodo septiembre 2020 a marzo 2021, alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.336 que proporcionó una significancia de $0.014 < 0,05$, que confirma la conclusión de Arriola & Neyra (2020), quienes concluyen que los operadores judiciales han incorporado y desarrollado buenas prácticas laborales tal como la tramitación célere de la entrega de las consignaciones judiciales mediante el uso de la tecnología.

Los resultados del cuarto objetivo específico, evidenció que existe una asociación positiva significativa entre la comunicación y el trabajo Remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, periodo septiembre 2020 a marzo 2021, alcanzando un coeficiente de Correlación de Spearman de 0.544 proporcionando una significancia de $0.000 < 0.05$, que al contrastarla con el trabajo de Edquen (2020), quién concluyó que el trabajo remoto ha tenido deficiencias en su ejercido a consecuencia de las insuficiencias en los dispositivos tecnológicos y el servicio de internet que no ayudaron en el ejercicio de labores cotidianas y el inexistente soporte estructural tecnológico; exponiendo la diferencia entre los resultados obtenidos en ambas investigaciones, no obstante, es de tener en consideración las causalidades expuestas por el trabajo comparado, ya que afirma que la situación antes descrita es originada por problemas logísticos y estructurales, lo cuales no los tuvo el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, durante el lapso temporal comprendido entre septiembre 2020 a marzo 2021.

Los resultados del quinto objetivo específico, evidencia la existencia una correlación positiva significativa entre la profesionalidad y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, periodo septiembre 2020 a marzo 2021, alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.326 que proporcionó una significancia de $0.017 < 0.05$, el mismo que al ser contrastado con la investigación de Arbulú

(2016), que concluyó con la existencia de una asociación entre la gestión de recursos y calidad de servicios, siendo su coeficiente de determinación lineal 0,372; permitió su corroboración, resaltando la importancia del factor del capital humano como eslabón necesario para la calidad de servicio de los usuarios de los despachos judiciales; siendo que este aspecto también se encuentra destacado por Sánchez, Martínez, González, Ramos & Peiró (2009) quienes establecen que los trabajadores desenvuelven una perspectiva simultánea de la calidad de servicio que la unidad y la compañía brindan a sus usuarios.

VI. CONCLUSIONES.

- 6.1 Existe relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.408 el cual proporcione una significancia de $0.002 < 0.05$, existiendo una relación positiva entre ambas variables. Evidenciando que el referido juzgado está brindando calidad de servicio promedio con la implementación del trabajo remoto.
- 6.2 La calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, tiene un nivel muy bajo en un 13%, un nivel bajo del 21%, seguido de un nivel medio de 34%, un nivel alto de 19%, y finalmente un nivel muy alto de 13%, con una preponderancia del nivel medio. Evidenciando que el referido juzgado cuenta con un nivel promedio de calidad de servicio en relación al servicio prestado.
- 6.3 El trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, tiene un nivel muy bajo en un 15%, un nivel bajo del 28%, seguido de un nivel medio de 23%, un nivel alto de 17%, y finalmente un nivel muy alto de 17%; con una preponderancia del nivel bajo. Evidenciando que el referido juzgado cuenta con un nivel deficiente de trabajo remoto en relación al servicio prestado por sus trabajadores.
- 6.4 Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.336 el cual proporcione una significancia de $0.014 < 0,05$, tal que significa que tienen una correlación positiva débil; existiendo una relación positiva entre la dimensión y la variable.
- 6.5 Existe relación entre la dimensión comunicación y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.544 el cual proporcione una significancia de $0.000 < 0.05$, tal que significa que tienen una correlación positiva media; existiendo una relación positiva promedio entre la dimensión y la variable.

- 6.6 Existe relación entre la dimensión profesionalidad y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.326 el cual proporciona una significancia de $0.017 < 0.05$, tal que significa que tienen una correlación positiva débil; existiendo una relación positiva entre la dimensión y la variable.

VII. RECOMENDACIONES.

- 7.1 A la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura de San Martín y la Gerencia de Administración Distrital de San Martín, realicen visitas periódicas opinadas e inopinadas al Juzgado de Paz Letrado de El Dorado con la finalidad de recoger las quejas y reclamos de los usuarios, y poder elaborar un índice estadístico que permitirá monitorear la calidad del servicio en relación al trabajo remoto brindado por los Magistrados y Auxiliares Jurisdiccionales del referido Órgano Jurisdiccional, identificar las falencias y disponer los correctivos pertinentes.
- 7.2 A la Presidencia de la Sala Plena de Jueces Superiores de San Martín, mediante su Superior Despacho, disponga la elaboración y ejecución de planes de orientación obligatoria a los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, con la finalidad de potenciar sus habilidades en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, ya que esto permitirá no sólo fortalecer las capacidades de los trabajadores, sino también ofrecer un mejor servicio virtual o digital acorde a la modernización de la gestión del Poder Judicial.
- 7.3 A la Presidencia de la Sala Plena de Jueces Superiores de San Martín, mediante su Superior Despacho, disponga la elaboración y ejecución de planes de orientación a los usuarios del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, con el propósito de instruirlos en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación, ya que esto permitirá una relación fluida y constante con el referido Órgano Jurisdiccional; mejorando la calidad del servicio de administración de justicia y ampliando su acceso en la provincia de El Dorado.
- 7.4 A la Presidencia de la Sala Plena de Jueces Superiores de San Martín y a la Gerencia de Administración Distrital de San Martín, realice el seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas en los planes de orientación a los trabajadores y usuarios del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, tomando como puntos resaltantes las deficiencias en la capacidad de respuesta y

profesionalidad, para su posterior contraste con la calidad del servicio respecto al trabajo remoto de sus trabajadores.

- 7.5 A la Presidencia de la Sala Plena de Jueces Superiores de San Martín y a la Gerencia de Administración Distrital de San Martín, realice un monitoreo estadístico mensual en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado que permita dar seguimiento al progreso del trabajo remoto en el desempeño laboral de sus trabajadores; así como su variación estadística respecto a las dimensiones capacidad de respuesta, comunicación y profesionalidad.
- 7.6 A la Presidencia de la Sala Plena de Jueces Superiores de San Martín y a la Gerencia de Administración Distrital de San Martín, lleven a cabo un estudio comparativo entre la productividad de los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado por medio del trabajo remoto y el trabajo presencial, para formar una base estadística que será fundamental para la posterior toma de decisiones respecto a la continuidad de la modalidad del trabajo remoto post Codiv-19.

REFERENCIAS.

- Arbulú Montoya, M. J. (2016). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2016 (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública)*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1567/arbulu_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ardila, C. O. (2015). *Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá (Trabajo de grado para obtener el título de Maestro en Gestión de organizaciones)*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Arriola Guillén, M., & Neyra Motta, H. C. (2020). *Análisis en la eficiencia del trabajo remoto en el Poder Judicial (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Derecho de la Empresa)*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654024/Arriola_GM.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). *Guía para realizar el Trabajo Remoto en las entidades públicas*. Lima.
- Baldeon Amarillo, K. A. (2020). *Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020 (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56966/Baldeon_AKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bolaños, J., & Bolaños, M. (2013). *MECI y Sistema de Gestión de Calidad: Correspondencia entre MECI y la NTCGP 1000:2009*. México: Academia Española.

- Cama Meza, M. A. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016 (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública)*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15189/Cama_MMAJ.pdf?sequence=1
- Cervantes Farfán, V. E. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Cáceres – 2020 (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión del Talento Humano)*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58850/Cervantes_FVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. (2020). Decreto Supremo que declara Estado Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del. Diario Oficial El Peruano.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>
- Edquen Siesquen , J. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-Covid 19 (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración)*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7612/Edquen%20Siesquen%20Jannette%20del%20Rosillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (fourth ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios* (cuarta ed.). Madrid: Esic Editorial.

- Heras García, A. (2021). Implantación del teletrabajo en las empresas ante una situación de emergencia. *Revista CEF*, 111-120. Obtenido de https://udimundus.udima.es/bitstream/handle/20.500.12226/372/implantacion_teletrabajo.pdf?sequence=5&is
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- ISIL. (2020). *Trabajo remoto: desafíos en un contexto de crisis*. Lima: Equipo de innovación y desarrollo de ISIL. Obtenido de <https://investigacion.isil.pe/estudio-trabajo-remoto-2020/>
- Levaggi, V. (2004). ¿Qué es el trabajo decente? (O. I. Trabajo, Ed.) Organización Internacional del Trabajo. Recuperado el 1 de 6 de 2021, de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm#:~:text=El%20Tesauro%20de%20la%20Organizaci%C3%B3n,sustento%20necesarios%20para%20los%20individuos.
- Ley N° 27658. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. *Diario Oficial El Peruano*.
- López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil (Tesis para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas)*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. Lima. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf
- Ñaupas, H. (2009). *Metodología de la Investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima - Perú.
- Organización Internacional del Trabajo.

- Ortega Vargas, L. F. (2017). *Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados (Tesis de Grado)*. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ossorio, M. (2008). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales* (Treinta y seis ed.). Buenos Aires: Heliasta.
- Paladines Morán, J., Figueroa Morán, G., & Paladines Morán, J. (2021). El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid. *Serie Científica De La Universidad De Las Ciencias Informáticas*, 14(4), 172-186. Obtenido de <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/796/673>
- Resolución Administrativa N° 053-2020-P-CE-PJ. (2020). Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 055-2020-P-CE-PJ. (2020). Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 069-2020-P-CE-PJ. (2020). Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 069-2020-P-CE-PJ. (2020). Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 124-2020-CE-PJ. (2020). Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 129- 2020-CE-PJ. (2020). Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 173-2020-CE-PJ. (2020). Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 189-2020-CE-PJ. (2020). Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.
- Resolución Administrativa N° 133-2020-CE-PJ. (2020). Presidencia del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

- Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W, Pacheco Ruíz, C., & Hernández Palma, H.G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas (Artículo científico). *Revista Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Sánchez Hernández, Martínez Tur, González Morales, Ramos & Peiró. (2009). Un análisis transnivel de las relaciones de la calidad de servicio y la confirmación de expectativas con la satisfacción de los usuarios. *Revista Psicothema*, 421-426. Obtenido de <http://www.psicothema.com/pdf/3648.pdf>
- Sánchez Paredes, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018 (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública)*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%c3%a1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schroeder, R., Meyer, S. & Rungtusanatham, M. (2011). *Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S. A.
- Solórzano Barrera, G. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento. *El Buzón de Pacioli*(82), 4-13. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Suarez Vasquez, L. M. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020 (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública)*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46386/Suarez_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia Coba, F. M. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial Del Poder Judicial. Órgano De Investigación De La Corte*

Suprema De Justicia De La República, 11(13), 439-458.
doi:<https://doi.org/10.35292/ropj.v11i13.53>

Tejada Acosta, J. L. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019 (Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública)*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46349/Tejada_AJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres Díaz, G. N. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción en víctimas de violencia de género durante el COVID-19, comisaría de familia - Tarapoto, 2020 (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública)*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51072/Torres_DGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas Quiñones, M.E. & De Vega, L.A. (2006). *Calidad y Servicio*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe.

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (second ed.). Boston: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio.	Zeithaml & Bitner (2000), es la percepción que tiene el cliente sobre el servicio prestado. Esta percepción resulta de la discrepancia producida entre las expectativas que tenía el cliente antes de recibir el servicio y el desempeño actual. No obstante, los clientes no perciben la calidad de servicio como un concepto unidimensional, si no que separan la información en diferentes dimensiones.	Es la percepción que tiene el usuario sobre el servicio prestado. Esta percepción resulta de la discrepancia producida entre las expectativas que tenía el cliente antes de recibir el servicio y el desempeño actual.	Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición a atender. - Servicio rápido. - Personal que agrada. 	Ordinal
			La comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> - Información clara. - Escuchar. - Adaptación del lenguaje. 	
			La profesionalidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad. - Conocimientos. - Experiencia. 	
Trabajo remoto.	Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020), es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con presencia física de los servidores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.	Resolución Administrativa N° 000069-2020-P-CE-PJ (2020), es la prestación de servicios sujeta a subordinación, con la presencia física del trabajador judicial en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de labores, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.	Prestación de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de Plazos. - Acceso al servicio. - Nivel de atención. - Conformidad en el servicio. 	Ordinal
			Canales de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación intrainstitucional. - Atención de dudas y reclamos mediante canales de comunicación tecnológicos. - Recepción digital o virtual de escritos. - Comunicación de actos procesales. - Habilitación permanente de los canales de comunicación tecnológicos. 	

Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?</p> <p>Problemas específicos: 1.- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?</p> <p>2.- ¿Cuál es el nivel del trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?</p> <p>3.- ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?</p> <p>4.- ¿Cómo se relaciona la comunicación con el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: 1.- Identificar el nivel de calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.</p> <p>2.- Identificar el nivel del trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.</p> <p>3.- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.</p> <p>4.- Determinar la relación entre la comunicación y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.</p>	<p>H₁: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. H₀: No existe relación significativa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: H₁: El nivel de calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, es alto. H₀: El nivel de calidad de servicio en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, es bajo.</p> <p>H₁: El nivel del trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, es alto. H₀: El nivel del trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021, es bajo.</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. H₀: No existe relación significativa entre capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre la comunicación y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. H₀: No existe relación significativa entre la comunicación y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.</p>	<p>Técnica Encuesta.</p> <p>Instrumento Cuestionario.</p>

5.- ¿Cómo se relaciona la profesionalidad con el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021?	5.- Determinar la relación entre la profesionalidad y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.	H ₁ : Existe relación significativa entre la profesionalidad y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021 H ₀ : No existe relación significativa entre la profesionalidad y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
Diseño descriptivo correlacional.	Población 78 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, periodo septiembre 2020-marzo 2021. Muestra 53 usuarios del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, periodo septiembre 2020-marzo 2021.	<table><tr><th>Variable X</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td rowspan="3">Calidad del servicio.</td><td>Capacidad de respuesta.</td></tr><tr><td>La comunicación.</td></tr><tr><td>La profesionalidad.</td></tr><tr><th>Variable Y</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td rowspan="2">Trabajo remoto</td><td>Prestación de servicio.</td></tr><tr><td>Canales de comunicación.</td></tr></table>	Variable X	Dimensiones	Calidad del servicio.	Capacidad de respuesta.	La comunicación.	La profesionalidad.	Variable Y	Dimensiones	Trabajo remoto	Prestación de servicio.	Canales de comunicación.	
Variable X	Dimensiones													
Calidad del servicio.	Capacidad de respuesta.													
	La comunicación.													
	La profesionalidad.													
Variable Y	Dimensiones													
Trabajo remoto	Prestación de servicio.													
	Canales de comunicación.													

Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario: Calidad de servicio.

Título de la investigación: “Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021”.

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Usuario, por medio del presente reciba un cordial saludo. El instrumento puesto a la vista tiene como finalidad conocer la calidad del servicio prestado en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, durante el periodo septiembre 2020 a marzo 2021.

Instrucción:

Para formar parte de esta investigación de carácter científico debe Usted haber sido usuario del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, durante el periodo septiembre 2020 a marzo 2021.

Lee atenta y cuidadosamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Debiendo marcar con una “X” la alternativa elegida.

No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy bajo	1
Casi nunca	Bajo	2
A veces	Nivel medio	3
Casi siempre	Alto	4
Siempre	Muy alto	5

Nº	Criterios de evaluación.	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Capacidad de respuesta.						
01	El Juzgado de Paz Letrado de El Dorado cumple con los plazos establecidos para la entrega de la información o servicio solicitado.					

02	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado tienen presta disposición de atenderlos ante sus dudas y solicitudes					
03	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado tienen empatía al momento de brindar el servicio.					
04	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado tienen buena actitud al momento de brindar el servicio.					
Dimensión: La comunicación.						
05	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado tienen un lenguaje sencillo de entendimiento.					
06	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado brindan información fluida y transparente respecto al estado de sus Expediente Judiciales, o de lo solicitado por usted durante la prestación del servicio.					
07	La información que brindan los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado es clara y oportuna.					
08	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado escucha lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias y libro de reclamaciones.					
09	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado escuchan atentamente sus inquietudes o requerimientos.					
Dimensión: La profesionalidad.						
10	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado cuentan con la capacidad profesional para el cargo que desempeñan.					
11	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado cuentan con los conocimientos idóneos para el cargo que desempeñan.					
12	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado cuentan con la experiencia profesional necesaria para el cargo que desempeñan.					

Fuente: Cama Meza, M.A.J (2017)

Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario: Trabajo remoto.

Título de la investigación: “Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021”.

Datos generales:

Nº de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Usuario, por medio del presente reciba un cordial saludo. El instrumento puesto a la vista tiene como finalidad de recoger sus percepciones sobre el trabajo remoto efectuado por los trabajadores de Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, durante el periodo septiembre 2020 a marzo 2021, con relación a la calidad del servicio prestado.

Instrucción:

Para formar parte de esta investigación de carácter científico debe Usted haber sido usuario del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, durante el periodo septiembre 2020 a marzo 2021.

Lee atenta y cuidadosamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Debiendo marcar con una “X” la alternativa elegida.

No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Escala de medición	Escala de conversión	
Nunca	Muy bajo	1
Casi nunca	Bajo	2
A veces	Nivel medio	3
Casi siempre	Alto	4
Siempre	Muy alto	5

Nº	Criterios de evaluación.	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Prestación de servicio.						
01	El Juzgado de Paz Letrado de El Dorado cumple con los plazos establecidos para la entrega de la información o servicio solicitado.					

02	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado le pone trabas al momento prestar el servicio.					
03	El nivel de atención de los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado es el adecuado.					
04	Se encuentra conforme con el servicio que brindan los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado.					
Dimensión: Canales de comunicación.						
05	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado trabajan de manera coordinada con las demás áreas, mediante canales de comunicación tecnológicos, para brindarle un servicio adecuado.					
06	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado utilizan los canales de comunicación tecnológicos para atender sus dudas y solicitudes.					
07	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado utilizan los medios tecnológicos para recepcionar sus escritos.					
08	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado utilizan los canales de comunicación tecnológicos para comunicarle actos procesales.					
09	Los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado de El Dorado mantienen activos sus canales de comunicación en los horarios establecidos por su empleador.					

Fuente: Baldeon Amarillo, K.A (2020)

Fichas de validación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Trabajo remoto.
 Autor (s) del instrumento (s): Mario Gilmer Cuentas Zúñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo remoto					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo remoto					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: trabajo remoto.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES ADECUADO, SE RECOMIENDA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 08 de JUNIO de 2021

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria

Instrumento de evaluación : Cuestionario; Trabajo remoto.

Autor (s) del instrumento (s): Mario Gilmer Cuentas Zúñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo remoto				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo remoto					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: trabajo remoto.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 4 de junio de 2021

Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE PSE GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Perez Lindsay
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Trabajo remoto.
 Autor (s) del instrumento (s): Mario Gilmer Cuentas Zúñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Trabajo remoto				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Trabajo remoto				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: trabajo remoto.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

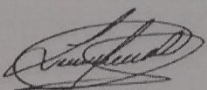
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 05 de junio de 2021



ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
 DOCENTE
 MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Perez, Lindsay

Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo

Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio

Autor (s) del instrumento (s): Mario Gilmer Cuentas Zuñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de servicio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 05 de junio de 2021

ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
DOCENTE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales, José Manuel
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
Autor (s) del instrumento (s): Mario Gilmer Cuentas Zuñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

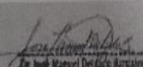
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 4 de junio de 2021


Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE PTE GRADO



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo
Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de servicio
Autor (s) del instrumento (s): Mario Gilmer Cuentas Zuñiga

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de servicio					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES ADECUADO, SE RECOMIENDA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarpoto 08 de JUNIO de 2021

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.



CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN
SEDE EL DORADO

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

El Juez de Paz Letrado de la Provincia del Dorado: José Samuel Lizarzaburo Rebatta

HACE CONSTAR

Que, el tesista **MARIO GILMER CUENTAS ZUÑIGA**, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo- Sede Tarapoto, obtuvo la autorización para realizar la investigación titulada **“Calidad de servicio y trabajo remoto en el juzgado de Paz letrado de El Dorado, 2021”**. En base a los lineamientos de esta Corte.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

San José de Sisa, 26 de Mayo del 2021


PODER JUDICIAL
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTÍN
JOSE SAMUEL LIZARZABURO REBATA
Juez (S) del Juzgado de Paz Letrado
EL DORADO

Base de datos.

Calidad de Servicio												Trabajo Remoto									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	1	3	3	3	3	3	2	3	5	5	4	2	5	1	1	2	2	2	1	1	
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	
3	3	4	3	5	5	5	1	3	3	3	3	3	5	2	1	3	3	3	4	5	
5	5	5	5	3	3	3	1	5	5	5	5	5	3	3	3	4	2	2	2	2	
4	4	4	5	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	5	5	4	2	1	1	2	
4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	
5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	1	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	4	3	3	3	3	
1	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	1	5	5	4	5	5	4	5	5	
3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	
4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	
2	2	2	5	4	4	3	1	4	5	5	5	2	4	4	4	2	2	2	2	2	
1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	2	
3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	
2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	
5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	2	2	2	
3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	1	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	
3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	5	
3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	
4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	
3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	
3	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	2	5	
4	3	2	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	
4	3	3	3	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	2	5	
3	3	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	
3	3	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	
4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	
3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	2	2	
3	3	2	2	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	1	1	
3	3	3	3	5	5	5	2	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	1	4	
3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	